



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El clima organizacional y el desempeño laboral en
la dirección de titulación y catastro rural (DIRFO)**

Puno - año 2013.

**TESIS PARA OPTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GÉSTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. ANTONIO ABAD ZAPANA QUISCA

ASESOR:

Dr. SAÚL BERMEJO PAREDES

SECCIÓN:

Humanidades

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Problemática de la Administración Pública Regional y Local

TRUJILLO - 2015

JURADO

.....
Dr. Paniagua Gallegos, Victor Alfredo
Presidente

.....
Dr. Vasquez Arce, Percy
Secretaria

.....
Dr. Vilca Gonzales, Edilberto
Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mis queridos padres (Q.E.P.D.): DOMINGO y FELIPA, quienes han sido y son fuentes de mi inspiración; y un eterno agradecimiento, por haberme cuidado y encaminado en su oportunidad en todas las etapas de mi vida, hoy como profesional; expreso mi profunda gratitud infinitamente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme y hacer realidad este sueño anhelado; por haberme dado la salud, amor y protección para continuar el logro de mi estudio superior de magister.

Agradezco a la entidad de estudios Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y lograr mi grado de magister.

Agradezco a mis docentes por su magistral contribución en mi formación profesional.

Agradezco al asesor de mi trabajo de investigación Dr. Saúl BERMEJO PAREDES, por su apoyo y orientación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ANTONIO ABAD ZAPANA QUISCA, alumno de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N°0128905, con mi trabajo de investigación presentada en la tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral en la dirección de titulación y catastro rural (DIRFO) Puno - año 2013”.

En honor a la verdad declaro que:

1. Soy autor del presente trabajo de investigación.
1. Durante su elaboración, se ha cumplido con la norma de las referencias bibliográficas consultadas.
2. El presente trabajo de investigación, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Mi trabajo de investigación, está sujeto a su revisión electrónica en la búsqueda de plagios.
4. La información del trabajo de investigación son reales, constituyéndose estos resultados presentados en esta Tesis aportes a la realidad de la investigación.

De encontrarse alguna falta, asumo las consecuencias y me someto a las sanciones de la normatividad emanadas por la entidad Universitaria.

Trujillo, 26 de diciembre del 2015



ANTONIO ABAD ZAPANA QUISCA

DNI N°0128905

PRESENTACIÓN

Distinguidos miembros del jurado, pongo a vuestra consideración mi trabajo de investigación presentado en la Tesis “El clima organizacional y el desempeño laboral en la dirección de titulación y catastro rural (DIRFO) Puno 2013”, con la finalidad de poder optar un grado académico más, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Esperando haber cumplido con los requisitos necesarios de aprobación.

El autor

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración Jurada	IV
Presentación	V
Índice General	VI
Índice De Figuras	VII
Índice De Tablas	VIII
Índice De Gráficos	IX
Resumen	X
Astract	XII
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
1.2. Fundamentación teórica	20
1.3. Justificación	27
1.4. Problema	29
1.5. Hipótesis.....	31
1.6. Objetivos.....	32
II. Marco metodológico	33
2.1. Variables.....	33
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología.....	35
2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población y muestra	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
2.8. Métodos de análisis de datos.....	38

III. Resultados	39
3.1. Clima organizacional de la dirección de titulación y catastro rural (dirfo) puno.....	39
3.2. Aspectos que afectan el clima organizacional en la dirección de titulación y catastro rural (DIRFO) 2013 puno.....	40
3.3. Aspectos del desempeño laboral en la dirección de titulación y catastro rural (DIRFO) puno 2013.	50
3.4. Contrastación de hipótesis.....	58
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	68

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Cuatro aspectos interrelacionados del involucramiento.....	25
<i>Figura 2.</i> Operacionalización de variables	34
<i>Figura 3.</i> Características de puntuación.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1. Clima Organizacional de la institución (DIRFO) PUNO 2015.....	39
Tabla 2. Acciones que desarrollan los cargos gerenciales DIRFO Puno - 2013.....	41
Tabla 3. Liderazgo en cargos de responsabilidad cargos gerenciales DIRFO Puno- 2013.....	43
Tabla 4. Percepción y conocimiento de instrumentos de gestión de la DIRFO2013.....	44
Tabla 5. Acciones de comunicación, supervisión y monitoreo	45
Tabla 6. Relaciones interpersonales del personal de la DIRFO. PUNO - 2013.....	47
Tabla 7. Ambiente laboral en la DIRFO Puno 2013.....	48
Tabla 8. Percepción del ambiente laboral en la DIRFO 2013-Puno	49
Tabla 9. Autoevaluación del desempeño laboral de la DIRFO – Puno 2013.....	51
Tabla 10. Evaluación del desempeño laboral en la DIRFO 2013-PUNO.....	53
Tabla 11. Políticas de manejo del personal en la DIRFO 2013.	54
Tabla 12. Programación de metas de la Dirección de Titulación y Catastro Rural (DIRFO) 2013-Puno.....	55
Tabla 13. Avance en el logro de Metas en la (DIRFO) – PUNO- 2013..... Marcador no definido.	¡Error!
Tabla 14: Metas de la Dirección de Titulación y Catastro Rural (DIRFO) Puno 2013 – Títulos o Certificados de Declaración de Propiedad obtenidos en la DIRFO 2013.....	57

Índice de Gráficos

<i>Gráfico 1.</i> El clima organizacional de la institución.....	40
<i>Gráfico 2.</i> Acciones que desarrollan los cargos gerenciales.....	42
<i>Gráfico 3.</i> Acciones que desarrollan los cargos gerenciales	43
<i>Gráfico 4.</i> Percepción y conocimiento de instrumentos de gestión.	45
<i>Gráfico 5.</i> Acciones de comunicación, supervisión y monitoreo	46
<i>Gráfico 6.</i> Relaciones interpersonales del personal en la DIRFO 2013.	47
<i>Gráfico 7.</i> Ambiente laboral en la DIRFO. Puno 2013.....	49
<i>Gráfico 8.</i> Percepción del ambiente laboral en la DIRFO 2013-Puno	50
<i>Gráfico 9.</i> Conocimiento y cumplimiento de funciones del personal de la DIRFO-Puno.	52
<i>Gráfico 10.</i> Aplicación de evaluación del desempeño laboral en la DIRFO 2013-Puno.	53
<i>Gráfico 11.</i> Políticas de manejo del personal en la DIRFO 2013	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por título “El clima organizacional y el desempeño laboral del personal en la Dirección de Titulación y Catastro Rural (DIRFO) Puno - año 2013”

Esta investigación es un producto del diagnóstico del clima organizacional y el desempeño laboral del personal, es de tipo de descriptivo, con un diseño no experimental en una población y muestra censal de 42 trabajadores de la institución; la técnica utilizada es la observación y dos encuestas para medir el nivel del Clima organizacional mediante el instrumento “EDCO” y dos cuestionarios.

La hipótesis que planteo es: el nivel del clima es bajo reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores y como objetivo: determinar el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección de Titulación y Catastro Rural (DIRFO) - Puno Año 2013; se concluye en la:

Primera. Que el Clima organizacional es de nivel bajo identificado en la escala de “40 puntos a 93 puntos” según el instrumento “EDCO” relacionado a una baja frecuencia caracterizado a que existe problemas en la institución tales como: las relaciones interpersonales son deficientes, el estilo de dirección no sigue los establecido estratégicamente y son de confianza por el aspecto político, el personal

estuvo mal remunerado a ello se complementa que no existe políticas de manejo de personal, entre otros aspectos.

Segunda. El desempeño laboral de los trabajadores poseen deficiencias, no son especialistas en sus puestos reflejado en un 67%, no conocen sus funciones en un 62%, hay recarga de trabajo para los especialistas en un 71%, no se aplica la evaluación del desempeño laboral en un 86%, y no existen políticas del manejo de personal reflejado en un 64%; ello reflejado en el no cumplimiento de la metas establecidas solo se llegó a un 72%.

Tercera. No se ha implementado en forma adecuada la gestión institucional. Dado que con una motivación laboral y las relaciones interpersonal en el personal de la institución; con una forma de dirección democrática y en forma participativa; con una sensación de estabilidad laboral, con una mejor comprensión y la incorporación de valores colectivos de la institución, se logra conformar un calificado recurso humano, que mejora la calidad de resultados en una intervención gubernamental.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, diagnóstico, personas.

ABSTRACT

This research work is entitled "The organizational climate and job performance of staff in the direction of Titling and Rural Cadastre (DIRFO) Puno - year 2013"

This research is the result of a diagnosis of organizational climate and job performance of staff, research type is descriptive, with a non- experimental design in a population census and sample of 42 workers of the institution; the technique used is the observation and two surveys to measure the level of organizational climate by "EDCO" instrument and two questionnaires climate and job performance.

The hypothesis that I raise is: the level of the climate is reflected in the low job performance of workers; based on an analysis of the current situation and objective: determining the level of organizational climate and job performance of workers; based on an analysis of the current situation in the Office of Rural Titling and Cadastre (DIRFO) - Puno Year 2013; it is concluded in:

First. Organizational climate is the low level identified in the scale of " 40 points to 93 points " under " EDCO " instrument related to a low frequency characterized existing problems in the institution such as interpersonal relationships are poor, style direction does not follow the established strategically and are trusted by the political side the staff was underpaid supplement to it that there is no staff management policies, among others.

Second. The job performance of workers have shortcomings, are not reflected specialists in their positions by 67 %, do not know their functions by 62 %, there is work to recharge specialists by 71 %, the performance appraisal does not apply by 86 %, and there are no policies reflected management staff by 64 %; This reflected in the failure to meet the established goals are reached only 72%.

Third. Institutional management has not been adequately implemented. Given that with a work motivation and interpersonal relationships in the staff of the institution; With a style of democratic and participative leadership, with a sense of job stability, with a better understanding and the incorporation of collective values of the institution, it is possible to conform a qualified human resource, that improves the efficiency, effectiveness and quality of the obtained results With government intervention.

Keywords: organizational climate, job performance, diagnosis, people.